

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0225  
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse, mr. E.L.A. van Emden,  
leden en mr. M.J. de Hon-Sint Jago, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 12 augustus 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 21 maart 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

## **Samenvatting**

Klacht over het gewijzigde beleid van de bank. De bank heeft op enig moment haar dienstverlening gewijzigd ten aanzien van contante geldopnames, waardoor een tarief in rekening wordt gebracht voor contante geldopnames boven € 12.000,- per jaar. De consument is van mening dat de bank op onredelijke gronden heeft besloten om kosten in rekening te brengen en zij vordert afschaffing van dit tarief. De commissie is van oordeel dat er geen sprake is van een onredelijk bezwaarlijk of oneerlijk beding. De commissie is verder van oordeel dat de bank de vrijheid heeft om een bepaald beleid te voeren en dit naar haar inzicht te wijzigen. Het is de commissie niet gebleken dat het gewijzigd beleid onredelijk en/of onbillijk is. De commissie wijst de klacht van de consument af.

## **I. De procedure**

- 1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

## 2. Het geschil

### *Wat is er gebeurd?*

- 2.1 De consument heeft een betaalrekening bij de bank. Op de betaalrekening zijn de 'Algemene Bankvoorwaarden 2017' (hierna: 'ABV 2017'), de 'Voorwaarden Cliëntrelatie' (hierna 'VC') en de 'Voorwaarden Betaaldiensten Particulieren Oktober 2020' (hierna 'Voorwaarden Betaaldiensten') van toepassing.
- 2.2 Op 20 april 2021 heeft de bank per brief aan de consument meegedeeld dat zij kosten in rekening gaat brengen voor het opnemen van contant geld boven € 10.000,- per jaar. Op enig moment heeft de bank de grens verhoogd naar € 12.000,-. De kosten bedragen € 5,- plus een tarief van 0,5% per transactie over het opgenomen bedrag. De consument heeft op 14 mei 2021 per brief een klacht ingediend bij de bank. De bank heeft hierop niet gereageerd.

### *De klacht en vordering*

- 2.3 De consument stelt dat het besluit van de bank om kosten in rekening te brengen voor contante geldopnames onredelijk is. De consument neemt elke week € 300,- contant geld op om overzicht te houden over haar uitgaven. Dat is € 15.600,- per jaar. De kosten voor contante geldopnames betreffen dan jaarlijks voor de consument € 78,-. De consument stelt dat dit een buitenproportioneel hoog bedrag aan extra kosten is. De consument stelt dat zij toegang moet kunnen houden tot haar eigen geld, zonder dat de bank daar extra kosten voor in rekening brengt. Zij betaalt maandelijks kosten voor haar betaalrekening, waarin de kosten voor chartaal geld zijn opgenomen.
- 2.4 De consument bestrijdt het argument van de bank dat de kosten voor contante geldopnames zijn gestegen. Minder klanten betalen met contant geld, er wordt daarom minder geld gedrukt, er wordt minder contant geld geleverd en er worden minder transportkosten gemaakt. Volgens de consument leiden deze ontwikkelingen niet tot een kostenstijging. Daarnaast geeft de consument aan dat de bank extra kosten voor fraude- en witwasbestrijding zelf moet dragen en deze niet aan haar klanten moet doorbelasten. Ook stelt de consument dat het ingevoerde tarief voor contante geldopnames geen zin heeft, omdat de maatregel op slechts 2% van de klanten van toepassing is en men de maatregel kan ontlopen via overboekingen naar vrienden die weinig pinnen.
- 2.5 Tot slot stelt de consument dat de bank het tarief heeft ingevoerd om de consument daarmee oneigenlijk te bewegen pinbetalingen te gaan doen, waarbij de bank haar uitgaven kan monitoren en de verzamelde gegevens kan verkopen. De consument vordert afschaffing van het tarief op contante geldopnames.

*Het verweer*

- 2.6 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **3. De beoordeling**

*Waar het om gaat*

- 3.1 Het geschil gaat over de vraag of de bank gehouden is tegemoet te komen aan het verzoek van de consument, namelijk om haar in afwijking van het gewijzigde beleid weer de mogelijkheid te bieden om onbeperkt kosteloos contant geld op te nemen.
- 3.2 De bank beroept zich voor het in rekening brengen van de additionele kosten voor de opname van contant geld op artikel 22 ABV 2017. De commissie leidt uit de klacht van de consument af dat zij de stelling inneemt dat artikel 22 ABV 2017 oneerlijk en/of onredelijk bezwarend is. De commissie zal daarom hier eerst over oordelen.

*Toetsingskader oneerlijke bedingen*

- 3.3 Het is een bank niet toegestaan in zijn voorwaarden een bepaling op te nemen die gekwalificeerd kan worden als een oneerlijk beding, zoals bedoeld in de Richtlijn 93/13/EEG betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten (hierna: de Richtlijn). Artikel 22 ABV 2017 betreft een beding zoals omschreven in artikel 3 lid 2 van de Richtlijn. Over dit beding is namelijk niet afzonderlijk onderhandeld. Het beding is van tevoren opgesteld en de consument heeft geen invloed gehad op de inhoud ervan. Art. 4 lid 2 Richtlijn zondert kernbedingen – behoudens het geval een dergelijk beding onduidelijk of onbegrijpelijk is – uit van een toetsing op het oneerlijke karakter van het beding. De commissie is van oordeel dat is niet gebleken dat artikel 22 ABV 2017 een kernbeding is nu het beding niet van zo wezenlijke betekenis is voor de overeenkomst dat de overeenkomst zonder dit beding niet tot stand zou zijn gekomen of dat zonder dit beding niet van wils-overeenstemming omtrent het wezen van de overeenkomst sprake zou zijn.
- 3.4 Op grond van artikel 3 lid 1 Richtlijn wordt een beding in een overeenkomst waarover niet afzonderlijk is onderhandeld, als oneerlijk beschouwd indien het, in strijd met de goede trouw, het evenwicht tussen de uit de overeenkomst voortvloeiende rechten en verplichtingen van de partijen ten nadele van de consument aanzienlijk verstoort. Artikel 4 lid 1 Richtlijn bepaalt dat voor de beoordeling van het oneerlijke karakter van een beding in een overeenkomst alle omstandigheden rond de sluiting van de overeenkomst in aanmerking worden genomen, alsmede alle andere bedingen van de overeenkomst of van een andere overeenkomst waarvan deze afhankelijk is, op het moment waarop de overeenkomst is gesloten, rekening houdend met de aard van de goederen of diensten waarop de overeenkomst betrekking heeft.

Wanneer het beding oneerlijk en/of onredelijk bezwarend wordt geacht, is deze vernietigbaar op grond van artikel 6:233 sub a van het Burgerlijk Wetboek (hierna BW).

- 3.5 Uit de 'blauwe lijst' in de Bijlage bij de Richtlijn volgt – zie lid 1 sub j - dat een beding dat tot doel of tot gevolg heeft de verkoper te machtigen om zonder geldige, in de overeenkomst vermelde reden eenzijdig de voorwaarden van de overeenkomst te wijzigen als oneerlijk kan worden aangemerkt. Lid 2 sub b van de bijlage brengt evenwel – kortweg gezegd – mee dat lid 1 sub j van de bijlage niet in de weg staat aan een beding dat een leverancier van financiële diensten – zoals bijvoorbeeld een bank – de bevoegdheid geeft het bedrag van de op financiële diensten betrekking hebbende lasten bij geldige reden te wijzigen zonder opzegtermijn mits de klant zo spoedig mogelijk van de wijziging in kennis wordt gesteld en vrij is de overeenkomst onmiddellijk op te zeggen.

*Geen oneerlijk beding*

- 3.6 Naar het oordeel van de commissie voldoet art. 22 lid 3 ABV 2017 aan de in 3.5 genoemde voorwaarden. Allereerst gaat het hier om een tarief van een dienst die de bank aanbiedt. Verder vloeit uit het beding voort dat de bank alleen bij geldige reden het tarief mag wijzigen en heeft de bank naar het oordeel van de commissie een geldige reden aangevoerd voor de onderhavige wijziging door op te merken dat zij bij contante geldopnames boven € 12.000,- per jaar veel dubieuze transacties ziet en de kosten stijgen voor het onderzoeken van die transacties en het bestrijden van financiële criminaliteit. Deze kosten wil zij alleen in rekening brengen bij de groep die daadwerkelijk boven € 12.000,- aan contant geld opneemt. Daarnaast is de consument in de brief van 20 april 2021 de mogelijkheid geboden om de overeenkomst met de bank op te zeggen. Het recht van de consument om de overeenkomst op te zeggen vloeit ook voort uit artikel 35 ABV. Verder is de wijziging in de brief aan de consument van 20 april 2021 ruim 2 maanden voor de ingangsdatum (1 juli 2021) aangekondigd. Gelet op het voorgaande is er dan ook geen sprake van een oneerlijk beding.

*Het beleid van de bank is in de gegeven omstandigheden niet onredelijk en onbillijk*

- 3.7 Omdat vast is komen te staan dat artikel 22 ABV geen oneerlijk beding is, komt de commissie aan de vraag toe of het beroep door de bank op dit beding in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.
- 3.8 De commissie is van oordeel dat het beroep door de bank op dit beding in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is. Dat betekent kort gezegd dat de bank niet verplicht is de consument de mogelijkheid te bieden om onbeperkt kosteloos contant geld op te nemen. Hieronder wordt dit toegelicht.

### *Beleidsvrijheid*

3.9 Voorop staat dat de bank een zekere mate van vrijheid heeft ten aanzien van haar beleidsvoering en het wijzigen van haar beleid. Die vrijheid kan beperkt worden als de beleidsvoering en/of beleidswijziging in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Zie hiervoor artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek. Gelet op de aard van het wetsartikel, is de commissie terughoudend bij de beoordeling of de beleidsvoering en/of beleidswijziging van de bank naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

### *Het belang van de bank bij de beleidswijziging weegt zwaar*

3.10 Volgens de bank leiden de gevolgen van het gewijzigde beleid niet tot een onaanvaardbare situatie en weegt het belang van de bank bij dat gewijzigde beleid zwaarder dan dat van de consument. Zo geeft de bank aan dat zij veel dubieuze contante geldopnames van boven € 12.000,- ziet. Het onderzoeken van de transacties is volgens de bank arbeidsintensief en zorgt daarmee voor hoge kosten die de bank wil doorberekenen aan haar klanten die van deze mogelijkheid gebruik maken. Naast het stijgen van de kosten om, onder andere, te voldoen aan de wettelijke verplichting om financiële criminaliteit te bestrijden, is het gebruik van contant geld gedaald. De stijging van de kosten en daling van het gebruik van contant geld heeft ertoe geleid dat de kosten per contante geldopname zijn gestegen. Daarnaast zijn er volgens de bank voldoende digitale betalingsmogelijkheden waarvan gebruik wordt gemaakt door klanten die veel contant geld opnemen, zo ook door de consument. De bank geeft aan dat het belang van mensen die gebruik maken van contant geld niet schaadt, gezien zij een grens van € 12.000,- per jaar (€ 1.000,- per maand) hanteert en zij al haar klanten tijdig heeft geïnformeerd. Tot slot geeft de bank aan dat de consument een keuze moet maken tussen bij haar bank bankieren en/of bij meerdere banken bankieren, als zij zich niet kan verenigen met de kosten van de bank voor het opnemen van contant geld.

3.11 De commissie is van oordeel dat in dit geval het belang van de bank bij het wijzigen van haar dienstverlening zwaarder weegt dan het belang van de consument om kosteloos contant geld op te nemen. Mede gelet op de alternatieven die er bestaan, kan de bank niet verplicht worden om voor de consument uitzonderingen te maken op het gewijzigde beleid. De commissie begrijpt dat de consument hinder ervaart door de wijziging in de dienstverlening van de bank, maar dat maakt de gewijzigde dienstverlening naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar. De commissie overweegt dat ook indien een ander beleid - en wellicht beter - verdedigbaar is, dit niet wil zeggen dat dit beleid dus onaanvaardbaar is.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Zie uitspraken GC Kifid 2019-357, 2019-527 en 2020-919.

3.12 De commissie merkt het volgende op ten aanzien van de stelling van de consument dat er onnodig extra kosten in rekening worden gebracht, omdat zij maandelijkse kosten betaalt voor haar betaalrekening waarin de kosten voor chartaal geld al zijn opgenomen. Hiervoor is al overwogen dat het instellen van een tarief op basis van contractvoorwaarden mogelijk is. Verdere wet- en regelgeving op dit onderwerp ontbreekt op dit moment. De commissie is zich bewust van de politieke en maatschappelijke aandacht over dit onderwerp, waaronder de door de bank aangehaalde brief van de Minister van Financiën van 6 juli 2021 over de verdeling van de kosten voor contante geldopnames.<sup>2</sup> Het is echter aan de wetgever om hierover zo nodig nadere regelgeving vast te stellen. Gezien het voorgaande geeft de commissie de bank in overweging om een afwachtend houding in te nemen over verdere tarifiering.

#### **4. De beslissing**

De commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website [www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid).*

*Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

---

<sup>2</sup> Brief van de Minister van Financiën van 6 juli 2021, vergaderjaar 2020–2021, 27 863, nr. 94

## **Bijlage**

### **Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving**

#### **Burgerlijk Wetboek Boek 6**

##### *Artikel 233*

*Een beding in algemene voorwaarden is vernietigbaar*

- a. indien het, gelet op de aard en de overige inhoud van de overeenkomst, de wijze waarop de voorwaarden zijn tot stand gekomen, de wederzijds kenbare belangen van partijen en de overige omstandigheden van het geval, onredelijk bezwarend is voor de wederpartij; of*
- b. indien de gebruiker aan de wederpartij niet een redelijke mogelijkheid heeft geboden om van de algemene voorwaarden kennis te nemen.*

##### *Artikel 248*

- 1. Een overeenkomst heeft niet alleen de door partijen overeengekomen rechtsgevolgen, maar ook die welke, naar de aard van de overeenkomst, uit de wet, de gewoonte of de eisen van redelijkheid en billijkheid voortvloeien.*
- 2. Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.*

#### **Richtlijn 93/13/EEG betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten**

##### *Artikel 3*

- 1. Een beding in een overeenkomst waarover niet afzonderlijk is onderhandeld, wordt als oneerlijk beschouwd indien het, in strijd met de goede trouw, het evenwicht tussen de uit de overeenkomst voortvloeiende rechten en verplichtingen van de partijen ten nadele van de consument aanzienlijk verstoort.*
- 2. Een beding wordt steeds geacht niet het voorwerp van afzonderlijke onderhandeling te zijn geweest wanneer het, met name in het kader van een toetredingsovereenkomst, van tevoren is opgesteld en de consument diens gevolge geen invloed op de inhoud ervan heeft kunnen hebben.*

*Het feit dat sommige onderdelen van een beding of een afzonderlijk beding het voorwerp zijn geweest van een afzonderlijke onderhandeling sluit de toepassing van dit artikel op de rest van een overeenkomst niet uit, indien de globale beoordeling leidt tot de conclusie dat het niettemin gaat om een toetredingsovereenkomst.*

*Wanneer de verkoper stelt dat een standaardbeding het voorwerp is geweest van afzonderlijke onderhandeling, dient hij dit te bewijzen.*

3. De bijlage bevat een indicatieve en niet uitputtende lijst van bedingen die als oneerlijk kunnen worden aangemerkt.

#### Artikel 4

1. Onverminderd artikel 7 worden voor de beoordeling van het oneerlijke karakter van een beding van een overeenkomst alle omstandigheden rond de sluiting van de overeenkomst, alsmede alle andere bedingen van de overeenkomst of van een andere overeenkomst waarvan deze afhankelijk is, op het moment waarop de overeenkomst is gesloten in aanmerking genomen, rekening houdend met de aard van de goederen of diensten waarop de overeenkomst betrekking heeft.

2. De beoordeling van het oneerlijke karakter van bedingen heeft geen betrekking op de bepaling van het eigenlijke voorwerp van de overeenkomst, noch op de gelijkwaardigheid van enerzijds de prijs of vergoeding en anderzijds de als tegenprestatie te leveren goederen of te verrichten diensten, voor zover die bedingen duidelijk en begrijpelijk zijn geformuleerd.

#### BIJLAGE

IN ARTIKEL 3, LID 3, BEDOELDE BEDINGEN 1. Bedingen die tot doel of tot gevolg hebben:

j) de verkoper te machtigen zonder geldige, in de overeenkomst vermelde reden eenzijdig de voorwaarden van de overeenkomst te wijzigen;

### **Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden**

#### **Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V. 1 maart 2017**

#### **Artikel 22 - Tarieven en vergoedingen**

Vergoedingen voor onze dienstverlening en wijzigingen van onze tarieven.

1. Voor onze dienstverlening bent u ons een vergoeding verschuldigd. Denkt u hierbij bijvoorbeeld aan provisie, rente en kosten.
2. Wij informeren u zo veel als redelijkerwijs mogelijk over de tarieven voor onze vergoedingen. We zorgen ervoor dat deze informatie eenvoudig bij ons verkrijgbaar is, zoals op onze website of op onze kantoren. Als wij door een duidelijke vergissing aan onze kant geen vergoeding of tarief met u hebben afgesproken, dan mogen wij u maximaal een vergoeding in rekening brengen volgens het tarief dat wij in vergelijkbare gevallen hanteren.
3. Wij kunnen een tarief steeds wijzigen, tenzij wij met u voor een vaste periode een vaste vergoeding hebben afgesproken. Tariefswijzigingen kunnen bijvoorbeeld volgen uit marktomstandigheden, verandering van uw risicoprofiel, ontwikkelingen op de geld- of kapitaalmarkt, uitvoering van wet- en regelgeving of maatregelen van onze toezichthouders. Als wij deze bepaling gebruiken om onze tarieven te wijzigen zullen wij u zo veel als redelijkerwijs mogelijk vooraf over de tariefswijziging informeren.



4. *Wij mogen de vergoeding voor onze dienstverlening van uw rekening afboeken. Het kan gebeuren dat door deze afboeking een tekort op uw rekening ontstaat. Dit tekort vult u dan meteen aan door extra geld op uw rekening te zetten. U moet daar zelf aan denken en dit ook doen als wij er niet om vragen. U hoeft het tekort niet aan te vullen als wij uitdrukkelijk met u hebben afgesproken dat het tekort is toegestaan.*

### **Artikel 35 - Opzegging van de relatie**

*U kunt de relatie opzeggen. Wij kunnen dit ook. Opzegging betekent dat de relatie eindigt en alle lopende overeenkomsten zo snel mogelijk worden afgewikkeld.*

1. *U kunt de relatie tussen u en ons opzeggen. Wij kunnen dit ook. Het is daarvoor niet nodig dat u in verzuim bent met de nakoming van een verplichting. Wij houden ons bij opzegging aan onze zorgplicht als genoemd in artikel 2 lid 1 ABV. Als u ons vraagt waarom wij de relatie opzeggen, dan laten wij u dat weten.*
2. *Opzegging betekent dat de relatie en alle lopende overeenkomsten worden beëindigd. Gedeeltelijke opzegging kan ook. In dat geval kunnen er bijvoorbeeld bepaalde overeenkomsten blijven bestaan.*
3. *Als er voor de beëindiging van een overeenkomst voorwaarden gelden, zoals een opzegtermijn, worden die nageleefd. Tijdens de afwikkeling van de relatie en de beëindigde overeenkomsten blijven alle toepasselijke voorwaarden van kracht.*